



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITECNICA
"ANTONIO JOSE DE SUCRE"
VICERECTORADO "LUIS CABALLERO MEJIAS"
DIRECCION DE INVESTIGACION Y POSTGRADO



CONTROL DE CALIDAD

Informe Preliminar Gestión de Calidad (LASER Airlines)

Profesor:

Ing. Armando Coello

Integrantes:

Ing. Contreras Molina, Osmer
EII08-0735

Caracas, Agosto de 2009

LASER AIRLINES

(Línea Aérea de Servicio Ejecutivo Regional C.A.)

Historia

Inicia operaciones comerciales desde Porlamar a Maiquetía, realizando su primer vuelo (número 911) el 11 de marzo de 1994. Se funda con la finalidad de prestar servicios aeronáuticos, según regulaciones aéreas nacionales e internacionales y utilizando equipos de conformidad con las exigencias específicas del mercado, manteniendo en todo momento la excelencia y calidad del servicio.

Nuevos esquemas fueron impuestos, atendiendo a los pasajeros con el mejor servicio y la más alta consideración. La puntualidad, la eficiencia, la pronta respuesta y atención a solicitudes, el calor humano y el compromiso de toda su gente, sobre todo el de su tripulación, así como el servicio de abordaje, dieron a la empresa un lugar especial en el mercado venezolano, convirtiéndola en consecuencia en la opción más atractiva al momento de viajar. En la actualidad dichos beneficios y mística profesional se mantienen incólumes, ofreciendo a los usuarios un servicio de excelencia, acorde con los más altos estándares de la industria aerocomercial mundial.

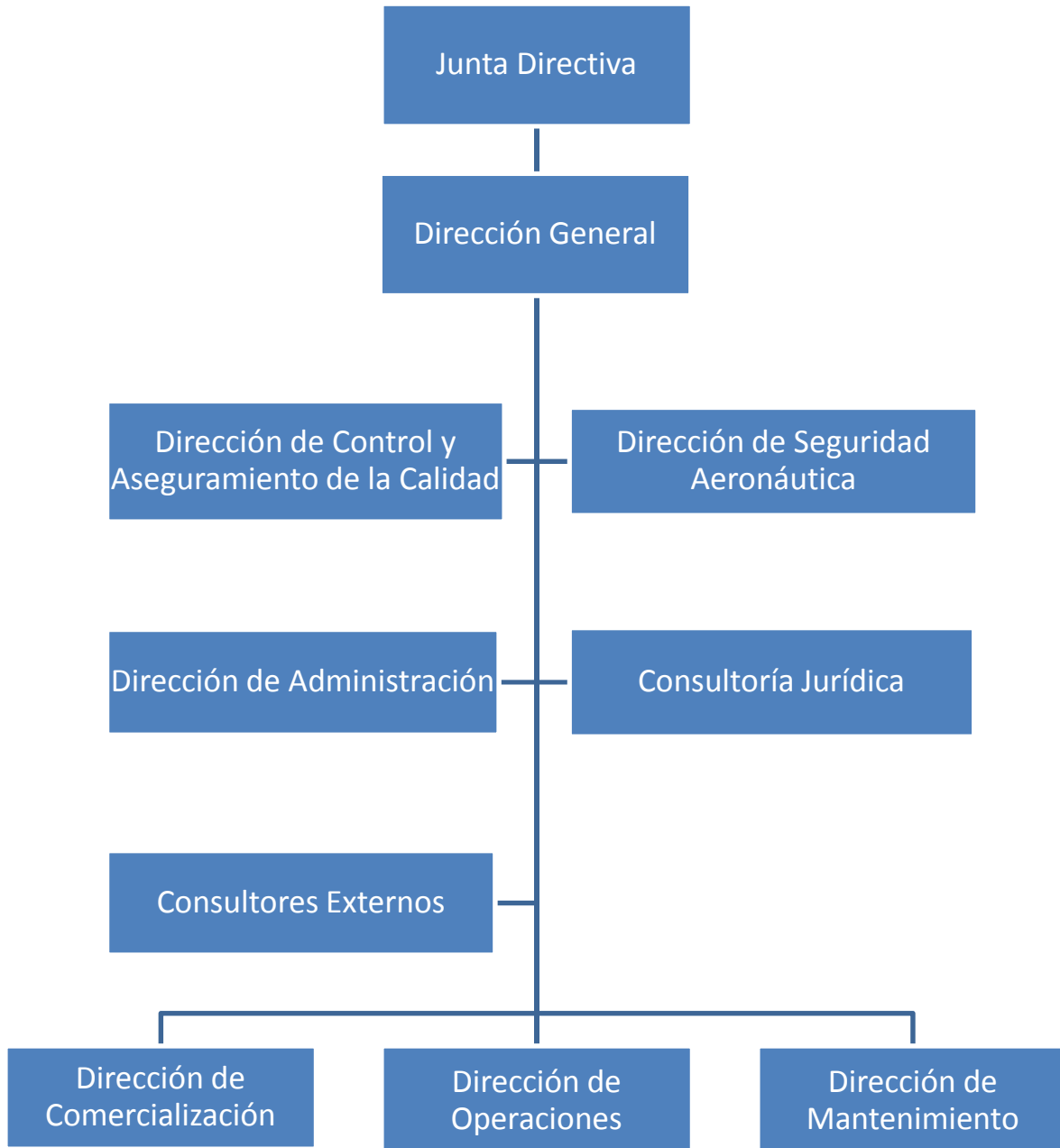
Misión

Realizar transporte aéreo de pasajeros, carga y correo tanto a nivel nacional como internacional dentro de altos niveles de eficiencia y seguridad.

Visión

Alcanzar la condición de línea de transporte de pasajeros, correo nacional e internacional tanto en el continente americano como europeo mediante el empleo de aeronaves de nueva tecnología.

Estructura Organizativa Principal



Planes Estratégicos

La planificación estratégica de LASER Airlines se basa en diagnósticos y estudios de mercado donde se definen las metas que se quieren lograr y luego los métodos apropiados para lograr dichas metas.

LASER en la actualidad está trabajando bajo la modalidad de mejora continua, dentro de las limitantes que tiene, la junta directiva tiene la total disposición para seguir mejorando el servicio que se ofrece a los clientes, pero claro, estos cambios antes de hacerlos deben estudiarse completamente y ver las implicaciones, económicas y operativas que traen consigo, por esta razón antes de tomar una decisión se deben estudiar muy bien todas las consecuencias que se atañen a estas. Estas decisiones siempre se toman, tratando de alinearse con el plan estratégico de la empresa (misión, visión, objetivos y metas) buscando una ventaja competitiva ante las otras aerolíneas, tratando de estar en consonancia con los objetivos estratégicos (disminuir costes, aumentar productividad y rentabilidad, aumentar la participación, etc.).

Negocio y Clientes a los que sirve LASER Airlines.

LASER Airlines está en el negocio de transporte de pasajeros y carga a nivel nacional e internacional. Sirve de transporte entre distintos aeropuertos a nivel nacional e internacional, así como servicio ejecutivo de transporte para empresas (Vuelos Charter).

Los clientes a los cuales LASER Airlines presta servicio son todas aquellas personas que deseen viajar por vía aérea a los destinos que ofrecen la aerolínea, principalmente turistas y empresarios (Personas con poder adquisitivo medio y/o alto). Estas personas cuando deciden usar nuestros servicios o los de cualquier otra aerolínea los servicios que desea son seguridad, puntualidad y buena atención de parte de los empleados de la aerolínea.

LASER Airlines se caracteriza por brindar los mejores servicios de seguridad, puntualidad y servicio de abordaje, esto ha traído como consecuencia que los usuarios siempre tienen a LASER Airlines como una de sus primeras opciones para viajar hacia y desde Porlamar que es el principal destino de LASER Airlines, esto no ha dejado que LASER deje de seguir mejorando ya que continuamente se están realizando estudios de mercado, tomando en cuenta todas las sugerencias y requerimientos de los clientes a fin de prestar un mejor servicio y cubrir todas sus necesidades.

LASER Airlines tiene un programa de confiabilidad bien estructurado, el cual permite realizar un monitoreo preciso acerca del rendimiento de mantenimiento de la aerolínea, además se cuentan con indicadores de puntualidad (o demoras), siendo este uno de los de mayor importancia en lo referente al servicio ofrecido a los clientes, por otra para medir el desempeño de la empresa se controla el porcentaje de ocupación de cada uno de los vuelos que se hacen, ya que esto nos permite saber nuestra posición en referencia al punto de quiebre de operación.

Planes futuros y Recomendaciones.

En la actualidad LASER Airlines se encuentra en un proceso de expansión en el cual ha adquirido nuevas aeronaves con la finalidad de ofrecer un mejor servicio y una mayor cantidad de destinos a sus usuarios, por otro lado entre sus metas principales se encuentra el convertirse en la organización de mantenimiento más eficiente y efectiva del mercado, lo que se traducirá en:

- Altos niveles de satisfacción del cliente.
- Mejora la productividad y eficiencia de la organización.
- Reducción de gastos y desperdicios.
- Incremento de eficiencia personal.
- Mejora eficiencia operacional.

- Alta percepción de la calidad.
- Mejora consistente del servicio.

Como responsable de la Dirección de Control y Aseguramiento de la Calidad mis primeras recomendaciones para LASER Airlines han sido las siguientes:

Para alcanzar las metas propuestas LASER deberá implementar un sistema de calidad eficiente y adaptado a la organización que permita que los procesos llevados a cabo durante la operación de la aerolínea sean realizados de la manera más eficiente posible, satisfaciendo las necesidades implícitas y explícitas de los clientes (internos y externos), cumpliendo con los más altos estándares de seguridad y servicio de la industria.

Lo primero que se deberá definir es el estado actual de la empresa, ya que ninguna estrategia puede ser verificada en su eficiencia si no tiene un estado inicial (antes de aplicarse) y un estado final (después de aplicarse) para comparar los cambios. Luego tendrá que determinar a dónde quiere llegar para tener un rumbo definido.

Para optimizar los procesos LASER deberá trabajar enfocado en el cliente (internos y externos) analizando sus expectativas y requerimientos para con el servicio ofrecido por la empresa. Por otro lado debe existir una correcta coordinación y establecer una cultura disciplinada pero flexible para la realización de sus procesos de forma óptima en cada una de las áreas de la organización.

Además al estar comprometida con la mejora continua deberá capacitar a los empleados en función de esta mejora, siendo ellos mismos los primeros entes críticos en la empresa.

Como último punto pero no menos importante, el sistema de calidad que se está comenzando a implementar en LASER Airlines está direccionado a cumplir

con los requerimientos exigidos por las normas ISO 9000, esto nos permitirá monitorear los principales procesos de la organización asegurando que sean eficientes, mantener registros apropiados de la gestión, de los procesos y de los procedimientos, mejora continuamente los procesos, tanto operacionales como de calidad. Por otro lado, aumenta la satisfacción de los clientes o los usuarios y reduce los rechazos e incidencias en la prestación del servicio mediante un monitoreo y la existencia de procedimientos para la corrección de los problemas. Una vez establecido por completo este sistema de calidad la empresa será sometida a la certificación ISO para asegurar la permanencia en el tiempo de este sistema y a mejora continua del mismo.